RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2002-2003

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
CÔTE-NORD

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

RAPPORT ANNUEL SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

2002-2003

Septembre 2003

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2003

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

ISBN (2-89003-153-5)

Présentation

L'objet de la Loi de 1991 (Loi sur les services de santé et les services sociaux; L.R.., c.S-4.2) est d'instituer un régime de services de santé et de services sociaux qui a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et morale des personnes de se réaliser dans leur milieu. À cette fin, la loi favorise la participation de tous les citoyens à l'instauration, à l'amélioration, au développement et à l'administration de services de qualité fournies avec efficacité.

Il n'y a pas de doute que les principes directeurs par l'application de la loi, et le chapitre sur les droits des personnes et des usagers, constituent la pierre angulaire de la réforme de 1991. Cet élément profondément humaniste de la réforme vise la qualité des services en imprégnant davantage le réseau des services de valeurs humaines.

En mai 2001, le gouvernement a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi no 27, « Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives ». Ce projet de loi institue le « Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux » lequel succède au Commissaire aux plaintes. Le Protecteur des usagers veille au respect des usagers et des droits qui leur sont reconnus. Il a pour principale fonction d'examiner les plaintes formulées par ceux-ci. Cette loi modifie la Loi sur les services de santé et les services sociaux afin d'accélérer le traitement des plaintes des usagers par la mise en place d'une structure d'examen à deux paliers plutôt qu'à trois, la Régie régionale et les établissements constituant généralement le premier palier d'examen et le Protecteur des usagers, le second et dernier palier.

Il est aussi prévu par ailleurs, un régime spécial pour l'examen d'une plainte portant sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, laquelle sera d'abord traitée par un médecin examinateur pour ensuite pouvoir faire l'objet d'une révision, dans certaines circonstances, par un comité de révision. Ce projet de loi a été adopté par l'Assemblée nationale le 5 décembre 2001 et sanctionnée le 11 décembre 2001.

L'article 76.0 et 76.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux indiquent que tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à la Régie régionale une fois par année un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.

La Régie régionale doit par la suite produire et transmettre au Ministre un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus et y inclure le bilan des activités du commissaire régional à la qualité des services.

Plaintes aux commissaires locaux à la qualité des services

Deux cent dix-neuf plaintes ont été déposées auprès des commissaires locaux en 2002-2003. C'est une augmentation de 3,8 % par rapport à l'année 2001-2002. C'est encore l'accessibilité et la continuité des services (29 %) et la qualité des soins et services dispensés (26 %) qui sont à l'origine du plus grand nombre de plaintes soumises aux établissements nord-côtiers.

Nous observons que 142 plaintes (65 %) des 219 plaintes accueillies par les commissaires locaux concernent les deux centres hospitaliers régionaux pour sensiblement les mêmes types de plaintes reçues dans l'ensemble des établissements.

Le délai moyen de traitement d'une plainte soumise à un établissement se situe à 19 jours pour 56 % des plaintes reçues et de 31 jours pour les 44 % qui restent. La loi oblige le commissaire

local à la qualité des services à soumettre une réponse écrite et sa conclusion à l'usager dans les 45 jours suivant son avis de réception d'une plainte.

Des 219 plaintes soumises, l'analyse des conclusions montrent que 57 % des plaintes étaient réellement fondées. Seulement deux plaintes ont été rejetées sur examen ou abandonnées par le plaignant en 2002-2003.

Commissaire régional à la qualité des services

La pénurie d'effectifs médicaux dans la région de Sept-Îles a donné naissance à 52 plaintes portées à l'attention du commissaire régional. C'est à ce chapitre 83 % des plaintes déposées alors que les aspects financiers de la Politique d'accès aux services spécialisés et les services pré-hospitaliers d'urgence se partageaient les autres pour 7 % dans le premier cas et 6 % dans le second sujet.

Conclusion

En analysant l'ensemble des supports rédigés par les établissements et les activités du commissaire régional, nous observons, que pour l'année 2002-2003, les usagers demeurent fortement insatisfaits des services qu'ils ne peuvent recevoir, témoignent de l'importance qu'ils accordent aux services reçus et critiquent avec plus de sévérité les délais jugés encore démesurément trop longs pour obtenir les soins requis.

La connaissance des problèmes a atteint les plus hauts niveaux et les solutions sont bien indentifiées. À défaut de ne pouvoir appliquer les solutions qui s'imposent, il nous faut s'obliger à des mesures temporaires, imaginatives même si celles-ci devaient s'éloigner des sentiers battus. Il appartient au réseau d'offrir en tout temps aux usagers en quête de services une réponse adéquate; le silence et l'attitude passive sont ici à proscrire.

Les usagers, dans la presque totalité des plaintes déposées, nous servent de nombreuses occasions d'apporter au réseau un air de renouveau, un correctif d'appoint, une écoute active.

Comme Commissaire régional à la qualité des services, j'ai la conviction que les autorités, à quelque palier qu'elles se retrouvent sauront continuer à saisir toutes ses opportunités.

Le Commissaire régional à la qualité des services,

Denis R. Boudreau

TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2002-2003 1

Type de plaintes par catégorie d'établissements 3

Type de plaintes selon les missions

1. CLSC et Centre d'hébergement 5
2. Regroupement des CHCD 6
3. Regroupement des CLSC-CS 7
4. Centre de réadaptation 8

Type de plaintes par établissement

1. CLSC et Centre d'hébergement de Manicouagan 10

2. Centre hospitalier régional Baie-Comeau 13
   Centre hospitalier régional de Sept-Îles 17

3. Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord 22
   Centre de santé de la Basse-Côte-Nord 26
   Centre de santé de la Minganie 30
   Centre de santé des Nord-Côtiers 34
   Centre de santé de l'Hématite 38
   CLSC-Centre de santé des Sept Rivières 41
   CLSC Naskapi 45

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2002-2003 49

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
9	215	224

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
216	8

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	120
Un membre de la famille (parent-ami)	70
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	20
Autres accompagnateurs	5
Anonyme	--
TOTAL	215

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	49
Entre 2 et 7 jours	39
Entre 8 et 15 jours	27
Entre 16 et 30 jours	36
Entre 31 et 45 jours	33
Entre 45 et 60 jours	14
Plus de 60 jours	10
TOTAL	208

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

TYPE DE PLAINTES	CLSC ET CENTRE HÉBERGEMENT	REGROUPEMENT DES CHCD	REGROUPEMENT DES CLSC-CS	CENTRE DE RÉADAPTATION	TOTAL	%	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (JOURS)
A. Soins et services dispensés	1	29	20	7	57	26	39
B. Relations humaines et communications	--	25	11	3	39	18	23
C. Accessibilité et continuité des services	1	45	7	10	63	29	16
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	21	5	--	26	12	11
E. Aspect financier	--	19	7	2	28	13	18
F. Autres	1	3	--	2	6	2	9
TOTAL	3	142	50	24	219	100	--

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Nombre total de plaintes	**237**	**211**	**219**

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	1	--	1	--	1	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	3	--	3	2	1	--

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CHCD					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN OU ABANDONNÉES**	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	29	--	29	13	15	1
B. Relations humaines et communications	25	--	25	9	16	--
C. Accessibilité et continuité des services	45	--	45	27	18	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	21	--	21	18	3	--
E. Aspect financier	19	--	19	10	9	--
F. Autres	3	--	3	2	1	--
TOTAL	142	--	142	79	62	1

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	REGROUPEMENT DES CLSC-CS						
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	RETIRÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	20	1	19	1	10	5	3
B. Relations humaines et communications	11	--	11	--	11	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	7	--	7	1	3	3	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	5	1	4	--	3	1	1
E. Aspect financier	7	--	7	--	6	1	1
F. Autres	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	50	2	48	2	33	10	5

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

	CENTRE DE RÉADAPTATION					
TYPE DE PLAINTES	**REÇUES**	**REJETÉES SUR EXAMEN**	**EXAMINÉES**	**FONDÉES**	**NON FONDÉES**	**EN TRAITEMENT À CE JOUR**
A. Soins et services dispensés	7	--	7	2 (fondées en partie)	5	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	2 (fondées en partie)	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	10	-	10	6 (fondées en partie) + 1	1	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autres *	2	-	--	--	--	--
TOTAL	24	--	22	11	9	2

* 2 demandes d'accompagnement (de conciliation)

TYPE DE PLAINTES PAR ÉTABLISSEMENT

CLSC ET CENTRE D'HÉBERGEMENT DE MANICOUAGAN
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
--	3	3

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
3	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	1
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	1
Entre 31 et 45 jours	1
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	1	--	1	--	1	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	1	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	1	--	1	1	--	--
TOTAL	3	--	3	2	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés La plainte concernait la qualité de la nourriture et plus précisément l'assaisonnement.	22 jours	Il s'est avéré que la prise d'un certain médicament causait une altération du goût, ce qui faisait croire à la résidente que la nourriture était trop salée; un ajustement de la médication a donc été fait.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services Manque de continuité dans les informations à transmettre à deux infirmières et manque d'écoute d'une infirmière à l'endroit des besoins du client.	42 jours	Mise en place d'un mécanisme permettant d'assurer la transmission d'informations entre les infirmières du service et les infirmières remplaçantes.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres Qualité des locaux au CLSC : chaleur excessive dans le local utilisé pour les rencontres prénatales.	7 jours	Dès la constatation du bris du système de climatisation, le propriétaire du bâtiment en a été informé; en attendant, diverses mesures ont été prises pour rafraîchir le local (installation de ventilateurs, fermeture des stores, etc.).

CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL BAIE-COMEAU

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
--	53	53

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
53	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	29
Un membre de la famille (parent-ami)	18
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	6
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	9
Entre 2 et 7 jours	18
Entre 8 et 15 jours	12
Entre 16 et 30 jours	4
Entre 31 et 45 jours	5
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	3

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	12	--	12	6	6	--
B. Relations humaines et communications	9	--	9	1	8	--
C. Accessibilité et continuité des services	11	--	11	11	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	7	--	7	6	1	--
E. Aspect financier	14	--	14	8	6	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	53	--	53	32	21	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés Six à l'endroit de médecins. Soins en hospitalisation. Fourniture de médicaments. Analyse de laboratoire. Confidentialité.	33 jours	Rappel auprès du personnel. Analyse par le médecin examinateur. Comités de discipline. Réprimande auprès d'un médecin.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Cinq à l'endroit de médecins. Quatre à l'endroit d'autres personnels.	25 jours	Rencontres de conciliation. Rappel auprès des personnes concernées.

C. Accessibilité et continuité des services Manque de spécialistes.	18 jours	Recommandation à la direction.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Fumeurs devant l'entrée principale. Bruit sur les unités de soins.	5 jours	Recommandations à la direction.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Subvention transport électif. Tarif de chambres. Facture d'ambulance. Perte d'effets personnels.	11 jours	Remboursements. Mécanismes d'information.

CENTRE HOSPITALIER RÉGIONAL DE SEPT-ÎLES
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
3	89	92

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
91	1

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	59
Un membre de la famille (parent-ami)	21
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	6
Autres accompagnateurs	3

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	39
Entre 2 et 7 jours	16
Entre 8 et 15 jours	7
Entre 16 et 30 jours	15
Entre 31 et 45 jours	6
Entre 45 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	4

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	17	--	17	7	9	1
B. Relations humaines et communications	16	--	16	8	8	--
C. Accessibilité et continuité des services	34	--	34	16	18	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	14	--	14	12	2	--
E. Aspect financier	5	--	5	2	3	--
F. Autres	3	--	3	2	1	--
TOTAL	89	--	89	47	41	1

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	54 jours	Rencontre des personnes impliquées et responsables de service.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	12 jours	Rencontre des personnes impliquées et responsables de service.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	6 jours	Délai d'attente à l'urgence relié à la rétention et en recrutement médical.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles	13 jours	Rencontre des personnes impliquées et responsables de service.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	16	Rencontre des personnes impliquées et responsables de service.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres	10 jours	

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
2	22	24

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
22	2

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	14
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	5
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	6
Entre 31 et 45 jours	12
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	7	--	7	2 fondées en partie	5	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	2 fondées en partie	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	10	--	10	6 fondées 1 fondée en partie	1	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autres *	2	--	--	--	--	--
TOTAL	24	--	22	11	9	2

*** 2 demandes d'accompagnement (de conciliation)**

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	37 jours	5 plaintes non fondées. 2 plaintes où des recommandations ont été faites à la direction concernée (rencontre avec un intervenant, suivi auprès du client).

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications	57 jours	1 plainte non fondée. 2 fondées en partie, des recommandations ont été faites à la direction concernée (rencontre individuelle, supervision du clinicien, attribution de dossier).

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	37 jours	7 plaintes fondées en totalité ou en partie, recommandations à la direction concernée (poursuite des démarches de recrutement, rétroaction à donner aux clients, recours au privé). (Parmi les 7, deux où des intervenants ont été assignés les semaines suivantes). 1 plainte non fondée. 2 en traitement au 31 mars.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier	42 jours	2 plaintes non fondées.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. Autres 2 demandes d'accompagnement	16 jours	Rencontres de conciliation avec les personnes concernées.

CENTRE DE SANTÉ DE LA BASSE-CÔTE-NORD
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
1	21	22

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
21	1

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	13
Un membre de la famille (parent-ami)	7
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	5
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	4
Entre 31 et 45 jours	5
Entre 45 et 60 jours	3
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	6	--	6	6	--	--
B. Relations humaines et communications	8	--	8	8	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	2	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	1	--	--
E. Aspect financier	4	--	4	3	--	1
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	21	--	21	20	--	1

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Procédure de soins en cas de décès. Accès aux services en anglais. Erreur dans la préparation de médicaments. Insatisfaction vis-à-vis les services. Demande de réévaluation médicale. Suivi au dossier médical.	25 jours	Recommandation : Secteur Conseil d'administration Régie régionale

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Remerciements au DSP. Attitude du pédodontiste. Insatisfaction vs communication infirmière. Comportement de l'infirmière (3). Demande de consultation. Délai de traitement.	28 jours	Avis au personnel. Formation/programme/développement. Sensibilisation – déontologie. Sensibilisation – législations. Augmentation des critères de sélection à l'embauche. Plan amélioré de communication. Note au dossier de l'employé. Avis au responsable de secteur. Références aux ordres professionnels.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services		
Services à domicile aux personnes âgées. Accès au transport.	28 jours	Avis au secteur. Avis/recommandation au conseil d'administration. Représentations à la Régie régionale. Plan de communication local.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Admission simultanée de couple.	28 jours	Avis au secteur. Consultation à la Régie régionale. Avis au conseil d'administration. Politiques internes ou ministérielles. Représentation « Protecteur des usagers ».

E. Aspect financier		
Billet de transport. Politique de transport (2). Iniquité entre les services.	28 jours	Avis au secteur. Recommandation au conseil d'administration. Consultation à la Régie régionale.

CENTRE DE SANTÉ DE LA MINGANIE
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
--	3	3

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
3	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	2
Un membre de la famille (parent-ami)	--
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	1
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	1	--	1	--	1	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	1	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	-	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	3	1	2	1	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés Demande de remboursement des frais de transport ambulancier interétablissements.	104 jours	Explication des critères d'admissibilité ou de gratuité pour le service de transport ambulancier.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Atteinte à la réputation de la conjointe d'un confrère de travail.	47 jours	Lettre d'excuses et admet son erreur de jugement. Conciliation avec l'infirmière et la plaignante afin de rétablir le lien de confiance.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Lors d'une hospitalisation un patient se plaint que les repas sont froids et qu'il manque de personnel infirmier sur le département.	1 jour	Vérification des allégations sur le département en question. Impossible de donner suite, car le formulaire n'était signé par le plaignant.

CENTRE DE SANTÉ DES NORD-CÔTIERS
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
2	13	15

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
14	1

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	7
Un membre de la famille (parent-ami)	6
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	4
Entre 31 et 45 jours	4
Entre 45 et 60 jours	2
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES						
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	RETIRÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	7	1	6	1	2	2	1
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	1	1	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	--	2	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL	14	1	13	2	6	4	1

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	10 à + 60 jours	Explications sur l'organisation des services et conciliation. Révision de procédures. Rappel au personnel concerné. 2 plaintes retirées en cours de traitement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	34 jours	Recommandations aux directions. Explications sur les services. Échanges sur la responsabilité du patient. Conciliation.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles *Entretien des chambres.*	20 jours	Mesures prises pour remédier au problème.

Suites données par type de plaintes

Type de plaintes	Délai moyen de traitement	Suites données après traitement par type de plaintes
E. Aspect financier	55 jours	Annulation de la facture.

CENTRE DE SANTÉ DE L'HÉMATITE
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
1	2	3

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
3	0

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	2
Un membre de la famille (parent-ami)	
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	2
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	1	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	3	--	3	2	1	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés	8 jours	Rappel du code d'éthique.
	90 jours	Renforcement auprès du personnel infirmier de l'établissement. Rappel de l'importance de bien informer les clients des services offerts.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Transport des malades.	5 jours	Sensibilisation du personnel. Révision de la politique et procédure de la prise du rendez-vous.

CLSC ET CENTRE DE SANTÉ DES SEPT RIVIÈRES
BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
--	4	4

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
1	3

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	1
Un membre de la famille (parent-ami)	2
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	1
Autres accompagnateurs	--

DÉLAI DE TRAITEMENT Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	--
Entre 8 et 15 jours	1
Entre 16 et 30 jours	--
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 45 et 60 jours	--
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	--	--	2
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	1	--	1	--	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	1	--	1	--	--	1
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	4	--	4	--	1	3

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		Deux plaintes toujours en traitement – difficulté de nommer un médecin examinateur.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services	9 jours	Suite au mécontentement du plaignant face à un délai d'attente trop long à l'urgence pour une journée en particulier, explication des causes justifiant ce délai.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		Une plainte toujours en traitement.

CLSC NASKAPI

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
--	5	5

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
5	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	3
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	--
Autres accompagnateurs	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	--
Entre 16 et 30 jours	3
Entre 31 et 45 jours	--
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	1	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	--	--	--	--	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	1	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	5	--	5	3	2	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés		
Incompétences d'une infirmière d'agence face à une situation d'urgence.	58 jours	Lettre au chef de programmes santé orientation aux qualifications requises pour travailler en milieu isolé et confiné. Vérification des compétences des infirmières d'agence auprès d'anciens employeurs.
Incompétence du personnel infirmier.	10 jours	Rejet de la plainte non fondée après une rencontre avec la personne.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications		
Attitude d'un infirmier communication.	14 jours	Rencontre avec infirmier, mise en place d'un code d'éthique approuvé par le conseil.
Attitude irrespectueuse d'un infirmier face à un client.	8 jours	Rencontre avec infirmier et réprimande écrite au dossier.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Paiement d'un transport des malades non autorisé.	4 jours	Plainte non fondée en vertu des politiques du transport des malades. Aviser la personne.

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET
DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2002-2003

- A -	- B -	- C -
PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 1ER AVRIL 2002	PLAINTES REÇUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	TOTAL (A + B)
1	66	67

- D -	- E -
PLAINTES CONCLUES DURANT L'EXERCICE 2002-2003	PLAINTES EN VOIE DE TRAITEMENT AU 31 MARS 2003
67	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE
La personne elle-même	12
Un membre de la famille (parent-ami)	1
Le comité d'usagers	--
Le C.A.A.P. (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes)	53
Autres accompagnateurs	1

DÉLAI DE TRAITEMENT	
Nombre de jours	Nombre de plaintes
Le jour même du dépôt	--
Entre 2 et 7 jours	1
Entre 8 et 15 jours	5
Entre 16 et 30 jours	2
Entre 31 et 45 jours	58
Entre 45 et 60 jours	1
Plus de 60 jours	--

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice financier 2002-2003

	NOMBRE DE PLAINTES					
TYPE DE PLAINTES	REÇUES	REJETÉES SUR EXAMEN	EXAMINÉES	FONDÉES	NON FONDÉES	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	1	--
B. Relations humaines et communications	2	--	2	1	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	56	--	56	54	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	1	1	--
E. Aspect financier	5	--	5	--	5	--
F. Autres	--	--	--	--	--	--
TOTAL	67	--	67	57	10	--

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. Soins et services dispensés Mauvaise qualité d'un service reçu. Délai d'attente jugé exagéré.	39 jours	Les recommandations quant aux mesures correctrices à appliquer ont été bien reçues par l'usager.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. Relations humaines et communications Comportements (propos tenus) d'un(e) intervenant(e).	42 jours	Des rencontres ont permis aux personnes impliquées de se comprendre mutuellement et de convenir d'une meilleure conduite de part et d'autre.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. Accessibilité et continuité des services Non accès à un médecin pour consultation médicale (clinique).	45 jours	Situation particulière longuement expliquée à l'usager; orientation vers solutions alternatives.

SUITES DONNÉES PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. Milieu de vie et ressources matérielles		
Équipements requis à domicile pour traitements continus.	38 jours.	Dossier réglé à la satisfaction de l'usager; révision du processus d'évaluation.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITES DONNÉES APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. Aspect financier		
Facture pour services ambulanciers.	45 jours	Frais exigés conformes aux politiques et/ou programmes concernés, considération pour révision éventuelle.
Cotisation pour services rendus.	31 jours	

691, rue Jalbert Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1 • Tél. : (418) 589-9845